



VOOR RE-INTEGRATIE EN TIJDELIJK INKOMEN

UWV Testservice

Resultaatgerichte invoering van
een adaptief procesmodel

Rob Passage
Karin Boons

UWV Gegevensdiensten
Sogeti Software Control



■ De werkende loonaangifte keten

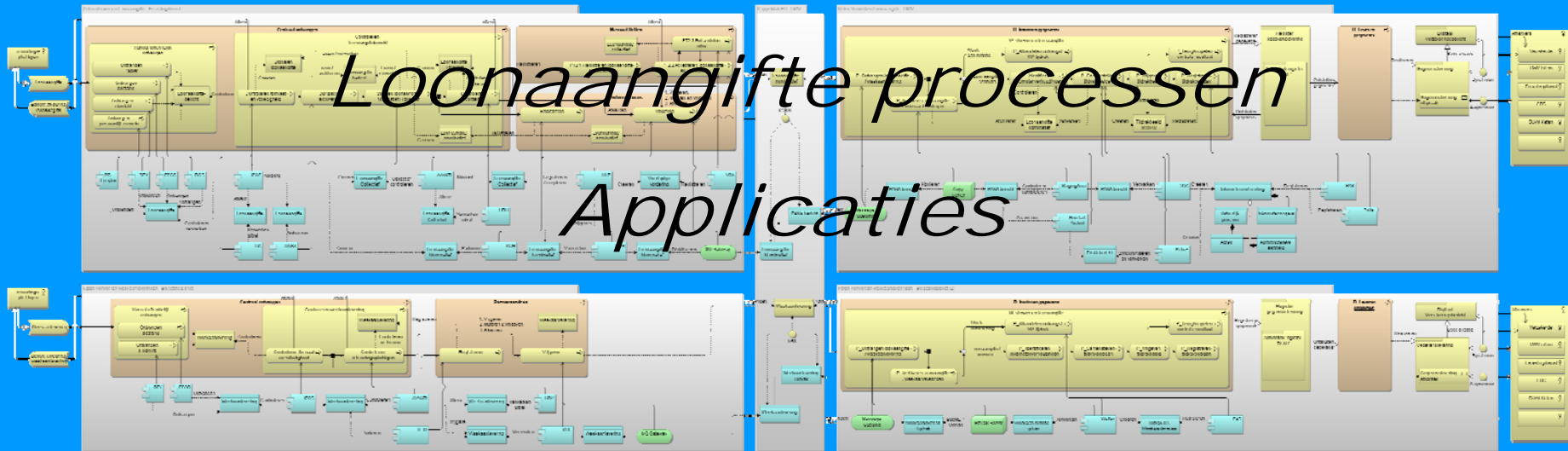
- Problematiek en bedrijfsvisie
- Context Testservice binnen de Beheerprocessen
- Regisseren tot aantoonbaar resultaat Testservice

■ De Testservice

- Gefaseerde resultaatgerichte invoering
- Strategiebepaling:
Kennismanagement staat centraal
- Aanpak en methodiek: de 'Container'
- Resultaten per procesoptimalisatie-fase
- De schaarse ICT (test)professional

De uitdaging voor 1 januari 2008: Een geheel werkende loonaangifte keten

Werkgevers ⇒ **Belastingdienst** ⇔ **UWV** ⇔ **Gegevensdiensten** ⇔ **Diverse Afnemers**



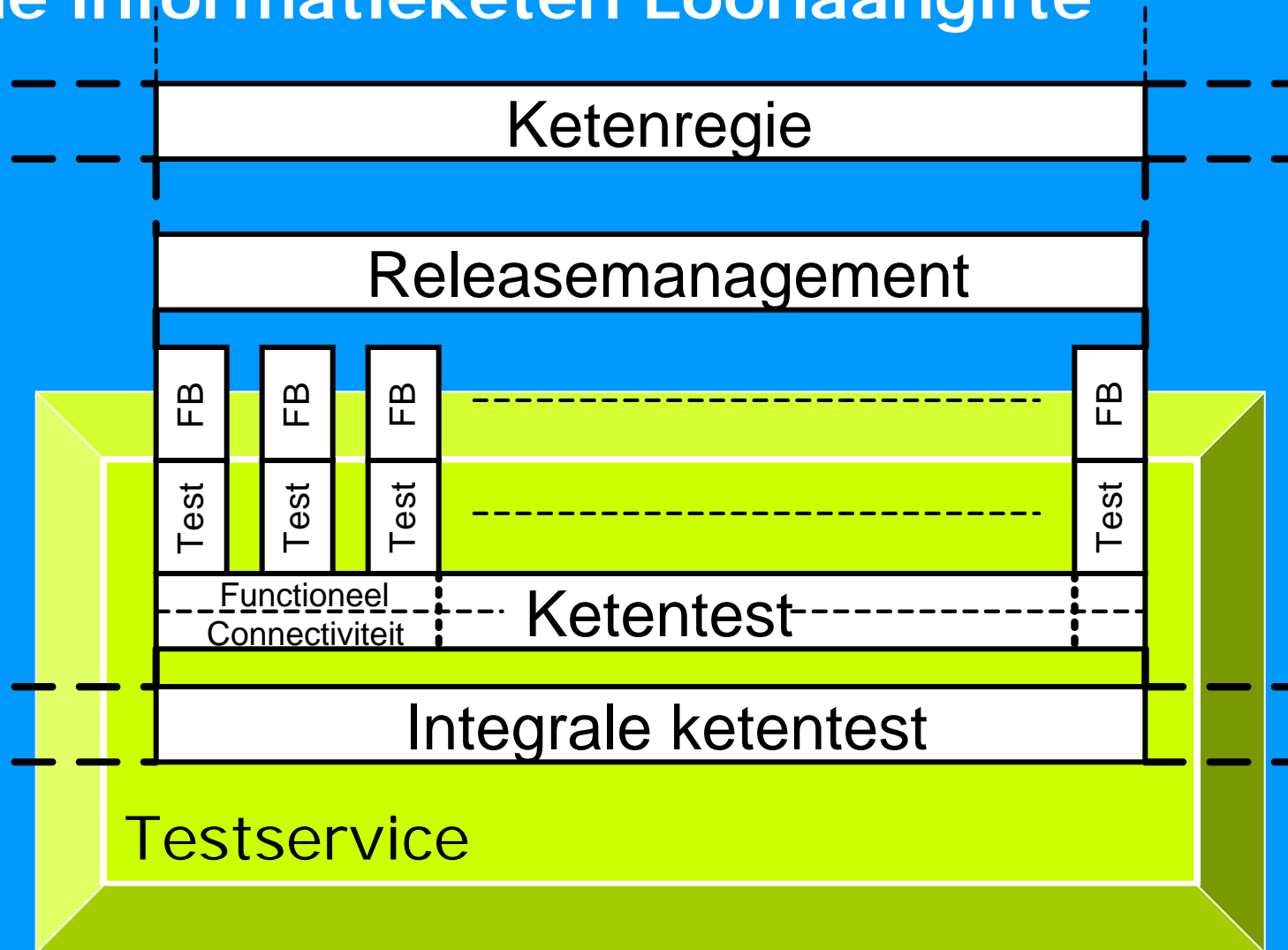
Aantoonbare testresultaten vereist over gehele informatievoorziening van de keten

Kenmerkend voor de loonaangifte keten

Werkgevers ⇒ Belastingdienst ⇔ UWV ⇔ afnemers

- Ketens van informatievoorziening ontstaan over bedrijven heen
- Grote mate van complexiteit binnen al bestaande applicatie-domeinen
- Hoge wijzigingsgraad
- Effectief Kennisbeheer over hele keten een noodzaak
- Aansluiting vereist op SO- en beheerprocessen van ketenpartners

De beheerprocessen binnen UWV als schakel in de informatieketen Loonaangifte



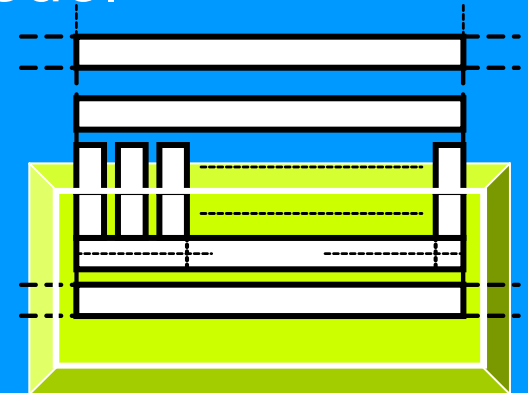
'Container' toont context voor de Testservice



Regisseren op resultaat Testservice

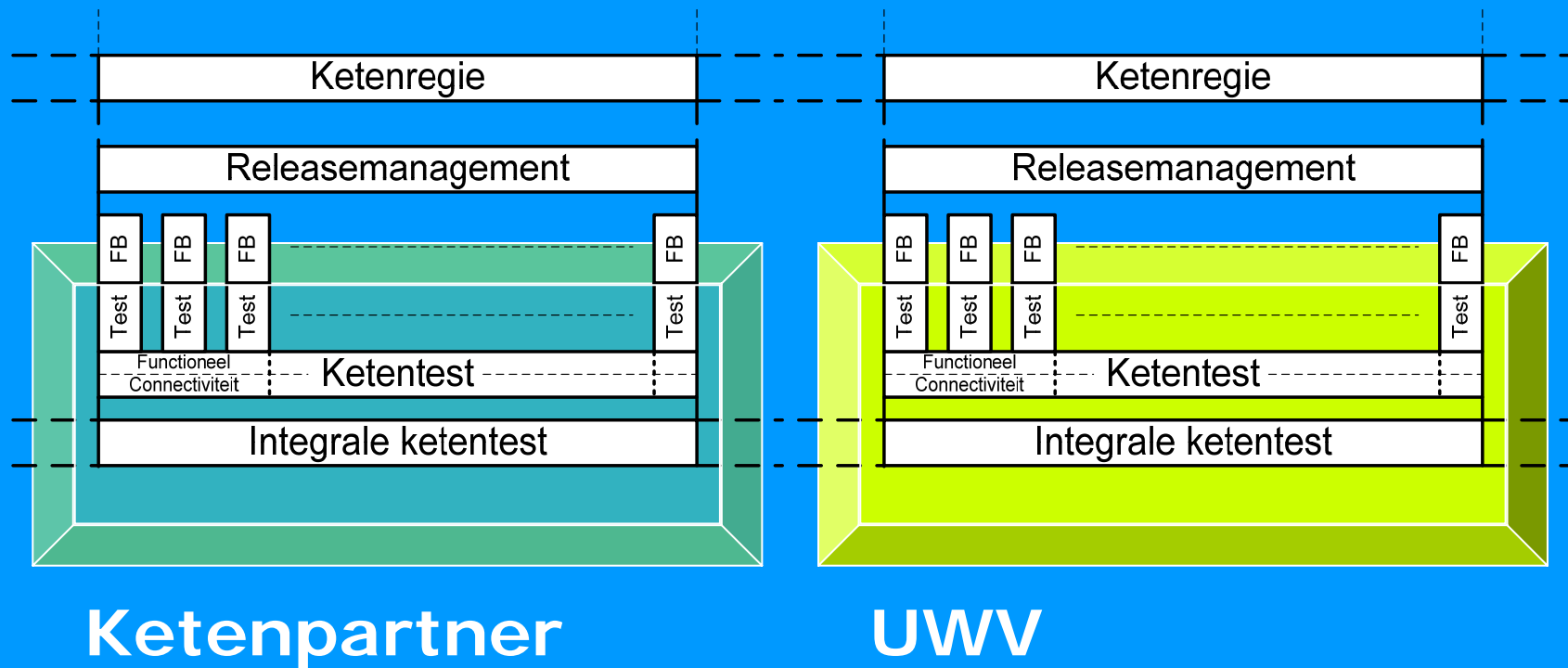
→ Bedrijfsdoelstellingen leidend

- **Continuïteit:** Kennisbehoud garanderen
- **Flexibiliteit:** Scope uitbreiding vergemakkelijken
 - Snel overige applicaties binnen de keten opnemen
- **Efficiency:** Kostenvermindering
 - Efficiënte inzet test professional
- **Kwaliteit:** Aansluiten op Procesmodel
 - Behoud van projectkwaliteit
 - Centraliseren ketentesten
- **Autonoom:** 'Container'
 - Adaptief en flexibel



Autonome Testservice als container: adaptief en positioneerbaar binnen de keten

Sturen op eindresultaten per 'Container'



Agenda

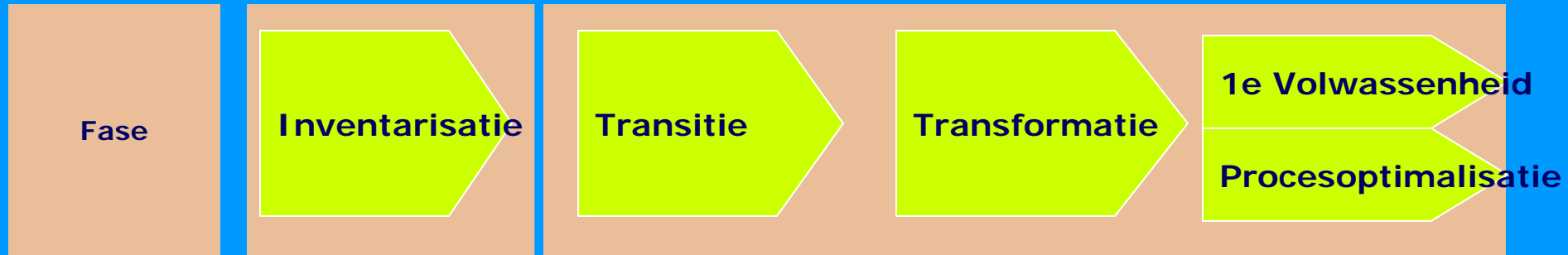
■ De werkende loonaangifte keten

- Problematiek en bedrijfsvisie
- Context Testservice binnen de Beheerprocessen
- Regisseren tot aantoonbaar resultaat Testservice

■ De Testservice

- Gefaseerde resultaatgerichte invoering
- Strategiebepaling:
Kennismanagement staat centraal
- Aanpak en methodiek: de 'Container'
- Resultaten per procesoptimalisatie-fase
- De schaarse ICT (test)professional

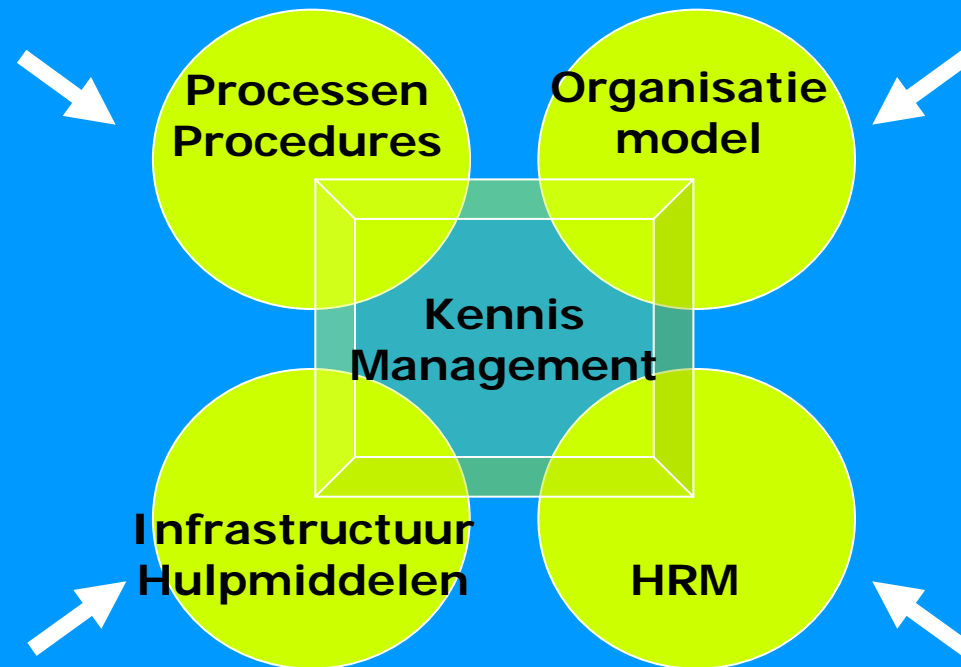
Gefaseerde resultaatgerichte invoering



- Regisseren op concrete resultaten
- Randvoorwaarden scheppen
- Bottom-up: Eigen inbreng en vrijheid geven
- Verantwoordelijkheden laag beleggen
- Adapteren eindresultaat

Strategiebepaling voor procesoptimalisatie:

→ Kennismanagement staat centraal



Instroom ⇔ Doorstroom ⇔ Uitstroom

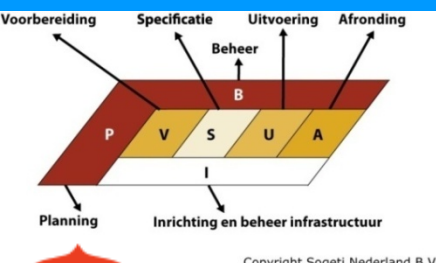
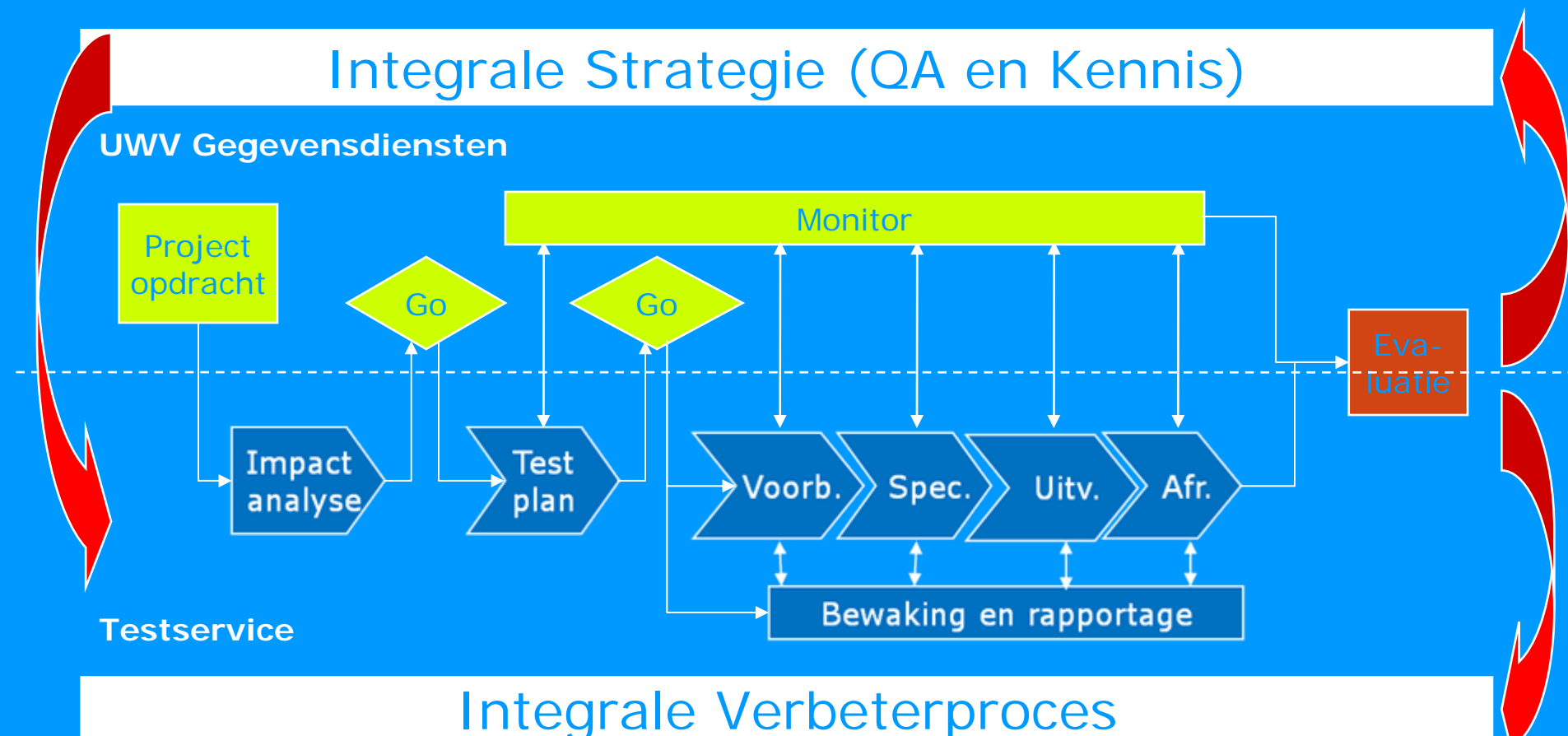
Kennismanagement versus Kennisbeheer

➔ Strategie versus Implementatie (het dóen)

- Kennisbeheer is geen doel op zich
 - Strategie conformeren aan bedrijfsdoelstellingen
- Kennisbeheer baseren op overdrachtsmomenten
 - Noodzakelijke overdrachtsmomenten?
 - Welke keuzes bij inrichting eigen processen?
- Proces- en product-Kennis bewust wél of níet ontsluiten
 - Wel ➔ Rendabel voor herhaalbare activiteiten?
 - Wel ➔ Voor algemeen toegankelijke informatie
 - Niet ➔ Opvangen in Organisatiemodel en Overlegstructuren
- Participatie van álle ICT professionals
 - Deelname en verantwoordelijkheid leidt tot grotere medewerkertevredenheid

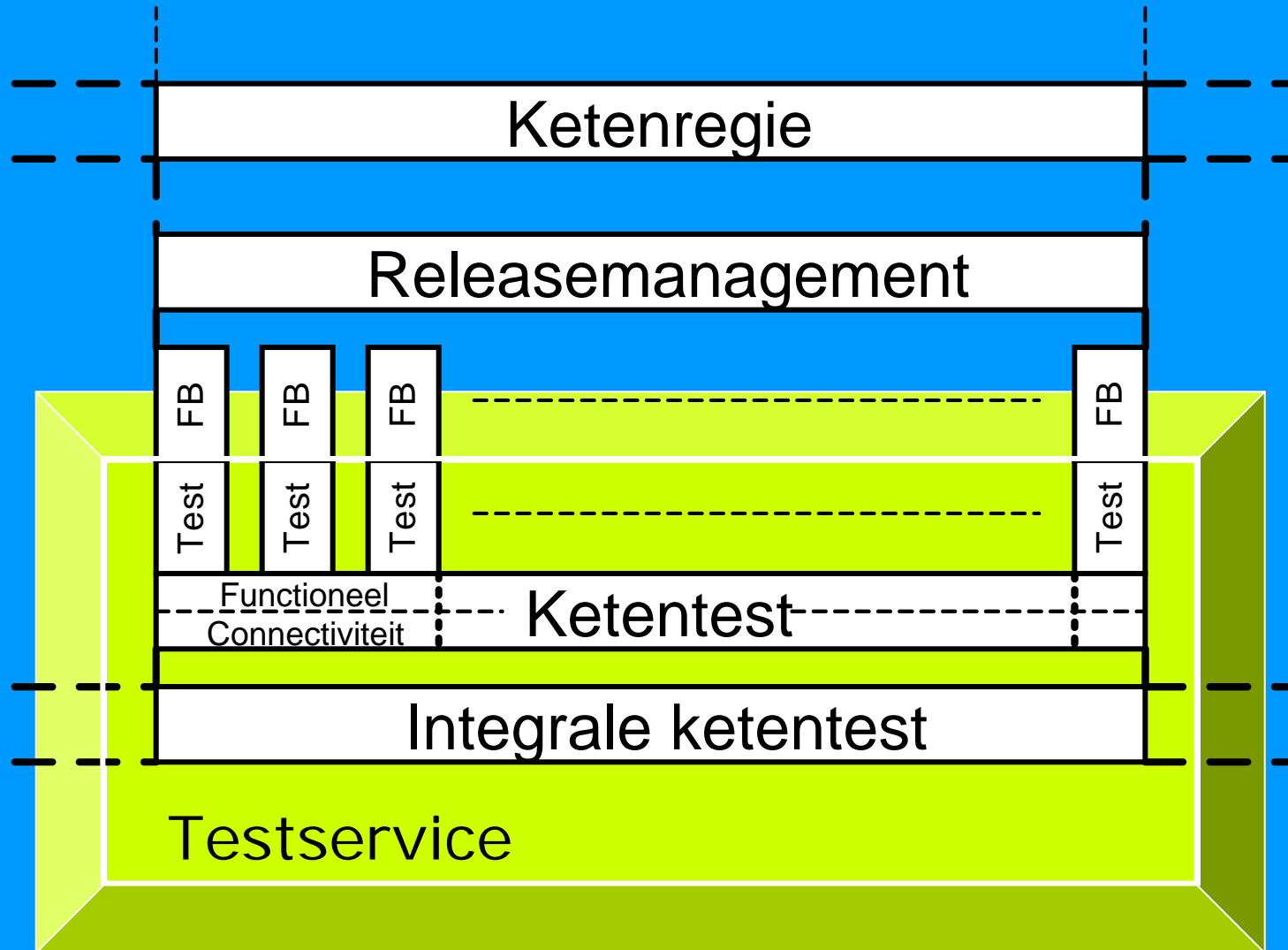


Generiek testproces voor alle werkstromen

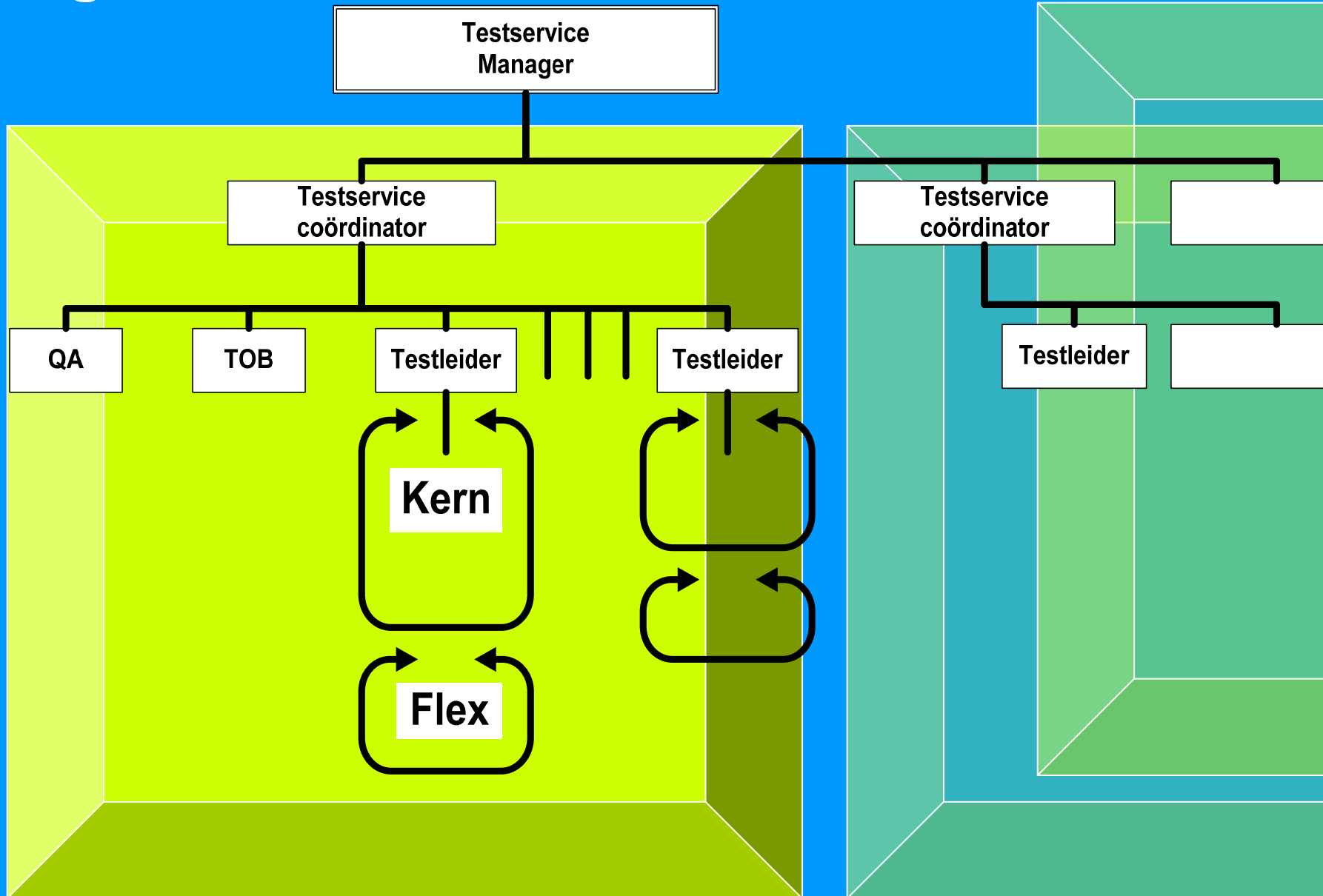


Copyright Sogeti Nederland B.V.

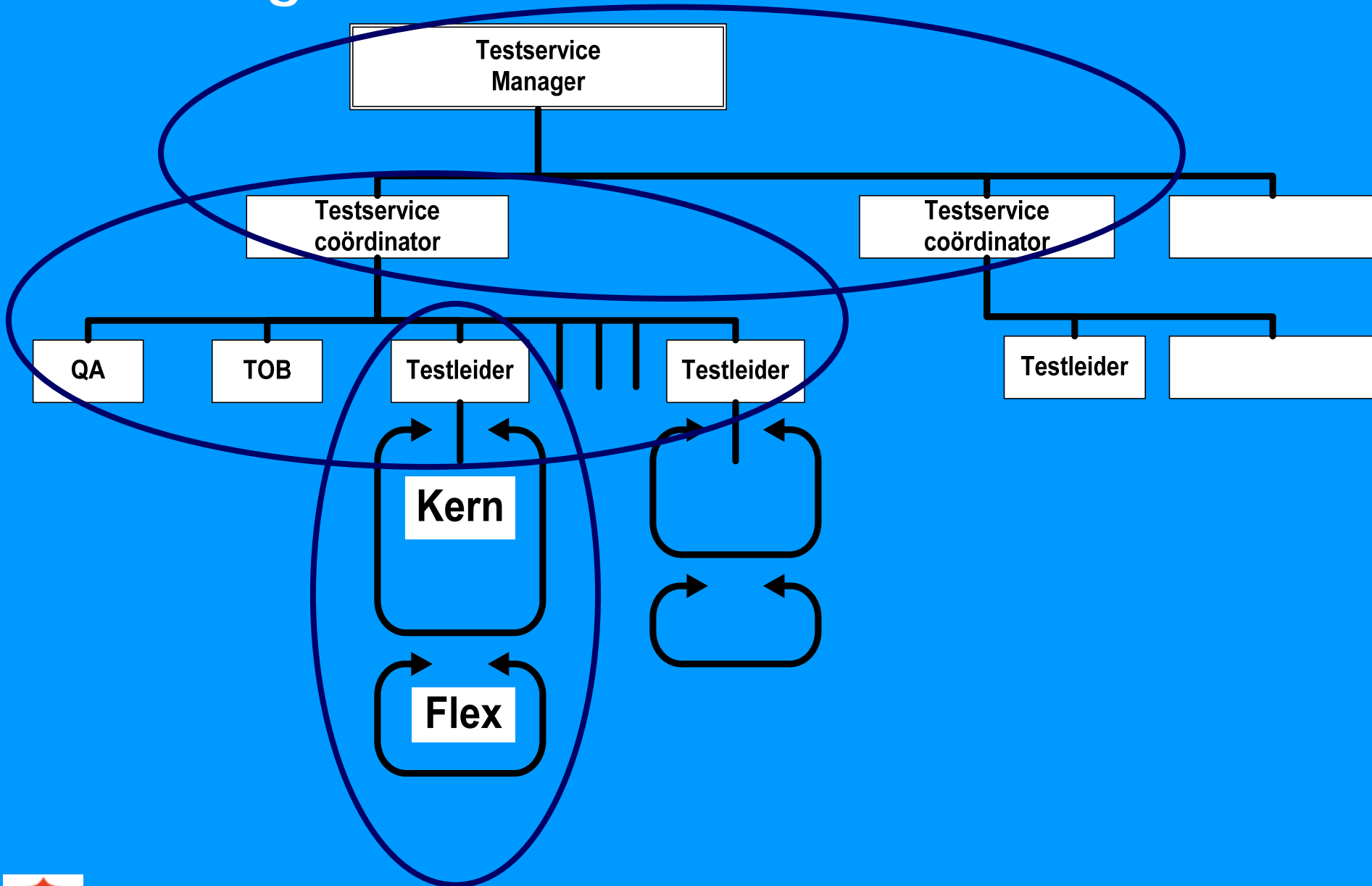
Het Procesmodel



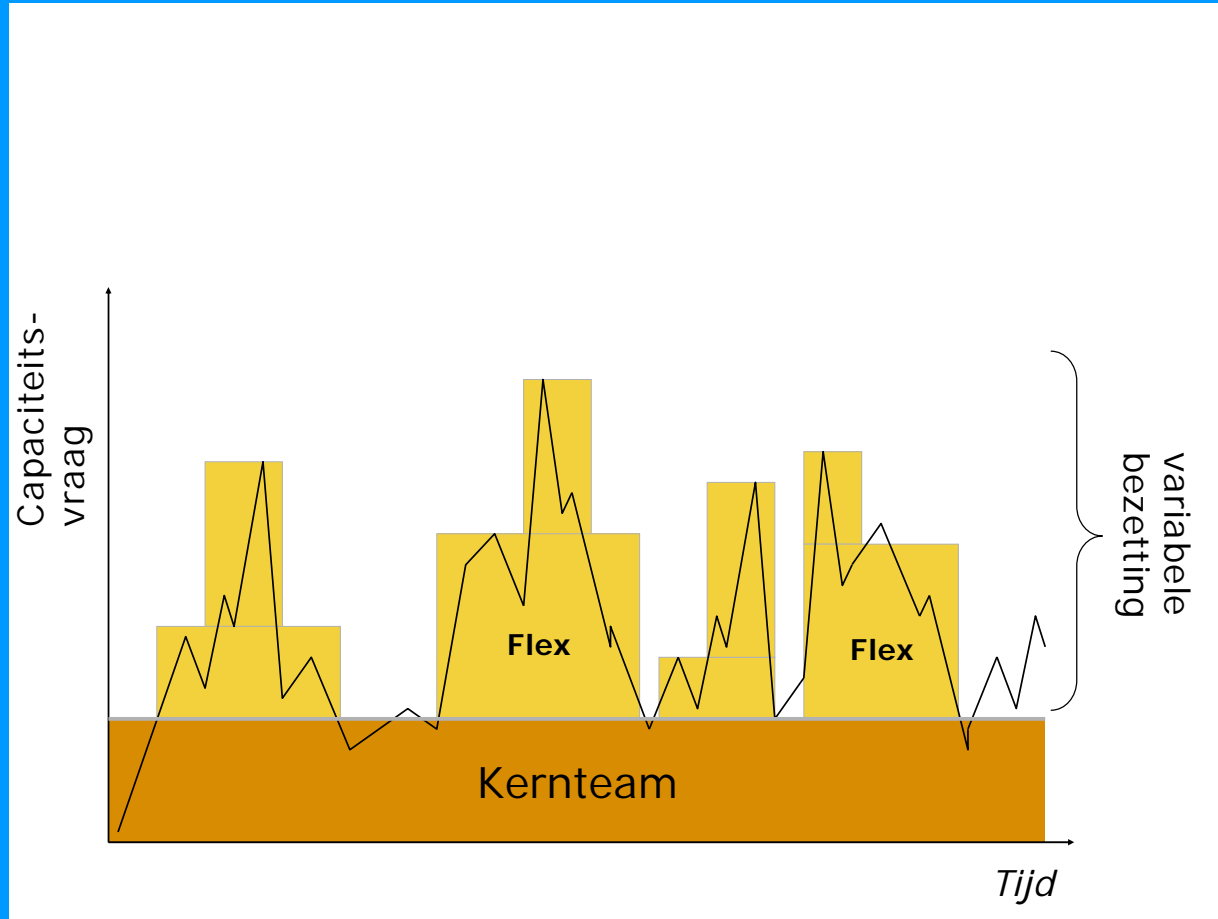
Organisatiemodel



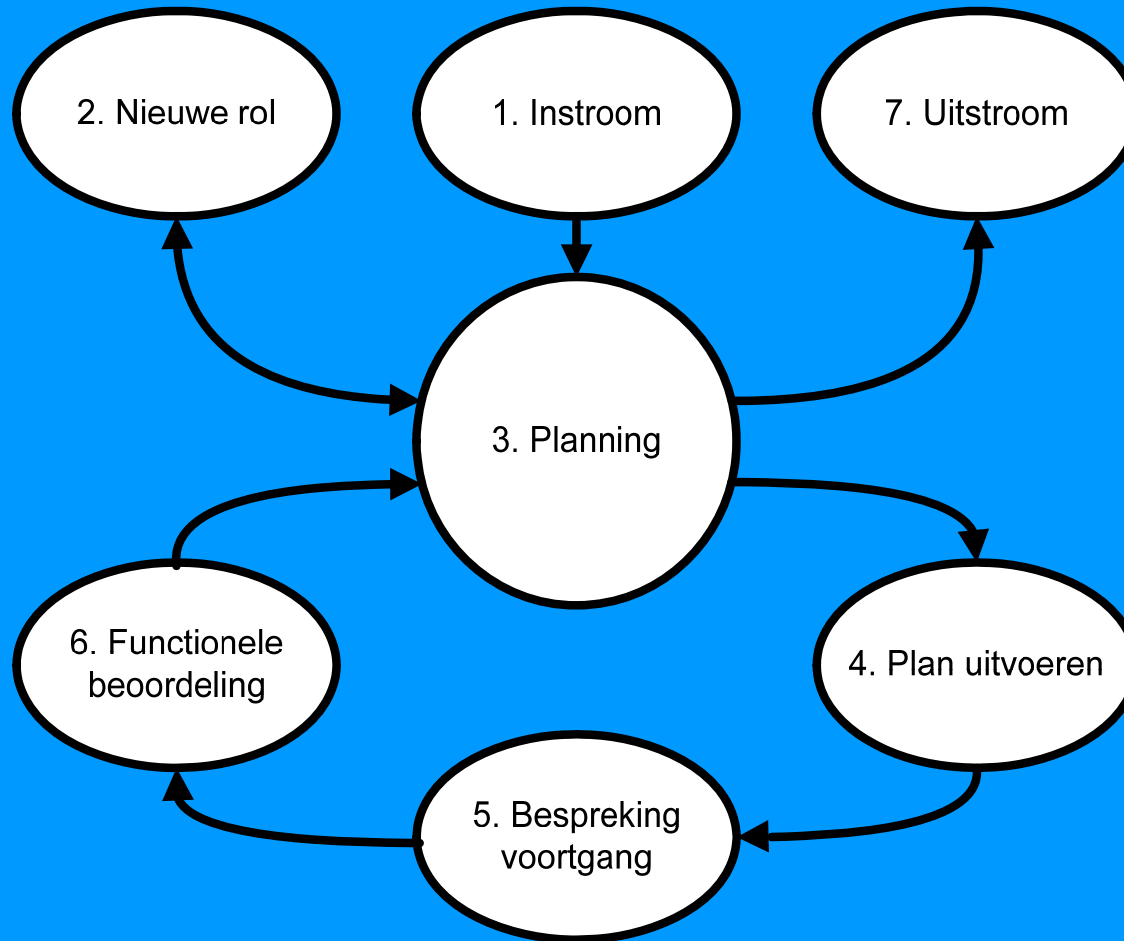
Overlegstructuren



Capaciteitsbehoefte per werkstroom



HRM procesmatig benaderd



Instroom ⇔ Doorstroom ⇔ Uitstroom

Resultaten per procesoptimalisatie-fase

Fase	Inventarisatie	Transitie	Transformatie	1e Volwassenheid Procesoptimalisatie
Activiteiten	<p>Overdracht Project => Beheer</p> <p>Probleemschets Oplossingen Kosten/baten Voordelen</p> <p>Inventariseren:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Testomgeving - Testtooling - QA strategie - Testers - Applicaties 	<p>GMTP Transitieplan</p> <p>Inrichten proces Kennis mngt. Loket inrichten</p> <p>Pilot uitvoeren per werkstroom</p> <p>Doel pilot:</p> <ul style="list-style-type: none"> - GMTP definitief - Opbouw kennis - Intake testware - Ingericht loket 	<p>Generiek proces</p> <ul style="list-style-type: none"> - Voorspelbaar - Herhaalbaar <p>Continue procesverbetering</p> <p>Accent op:</p> <ul style="list-style-type: none"> Organisatorische inbedding Verantwoording Procesbeheer <p>Metrieken/ kentallen</p> <p>Nulmeting</p>	<p>Pijlers:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Proces nieuwe werkstromen - Flex op en af - Kennisbeheer - HRM proces <p>Performance rapportages</p> <p>Sturing obv KPI's</p> <p>Testen (procesmatig)</p> <p>Continue verbetering</p>
	2-4 weken	2-3 maanden	3-6 maanden	



Succesfactoren: de pijlers

■ Proces nieuwe werkstromen

- Voor transitie tot nieuwe werkstroom (<2wkn)
- Kennisoverdracht en inwerken voor pilot (<2wkn)
- **Steeds sneller operationeel (<4wkn)**

■ Interne HRM proces

- Uniforme aansturing op basis van rollen en inzet
- Procesmatige instroom en doorstroom medewerkers
- Aansluiting op HR Management UWV en testpartners
- **Betrokkenheid leidt tot tevredenheid**
- Coachen UWV testers

■ Kennismanagement:

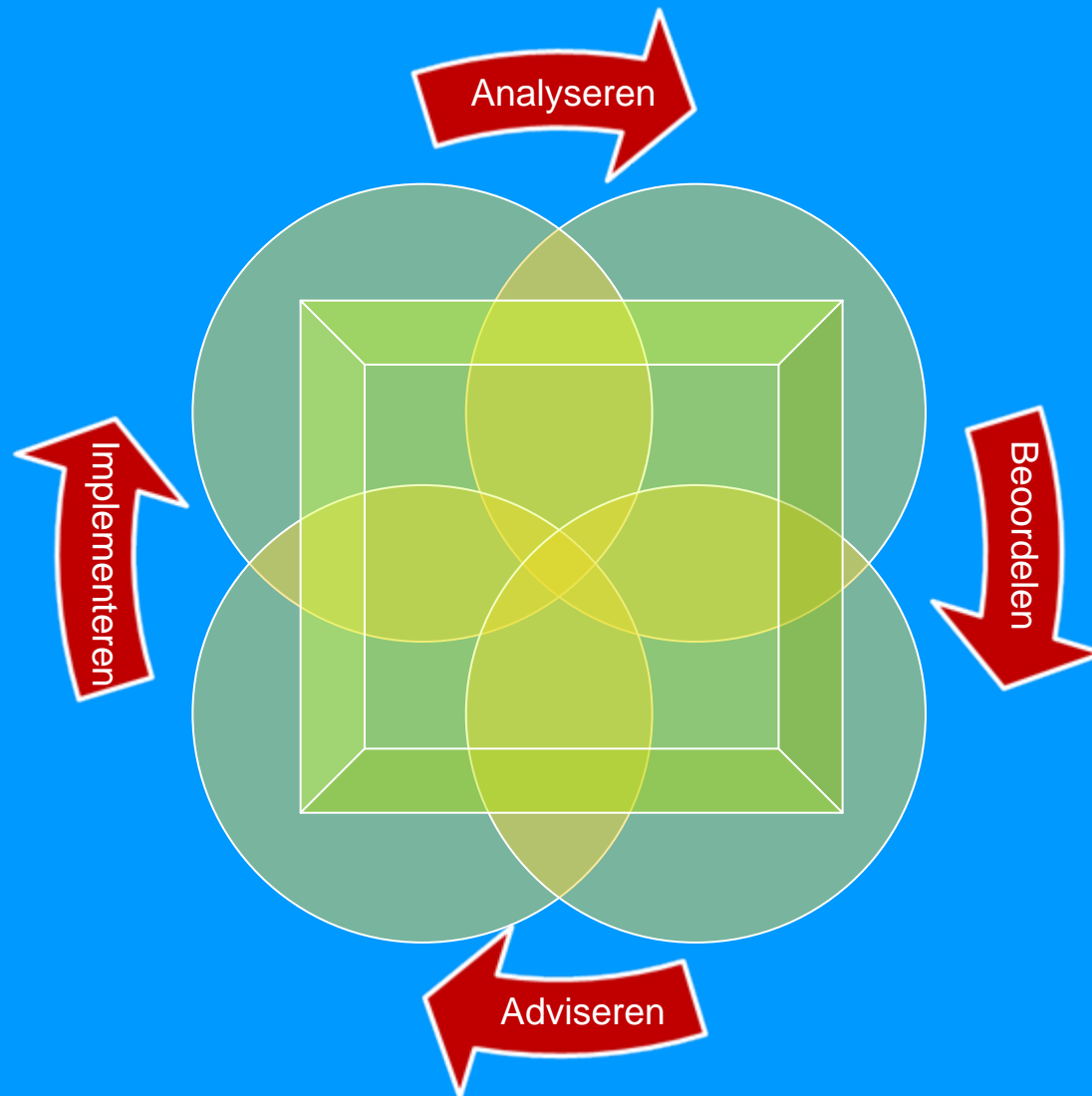
- Procedure inwerken flex- en nieuwe medewerkers
- **Verantwoording kennisniveau (≥ 2 mdw. KPI)**
- Standaardisatie beheer materiekkennis
- Vastlegging generieke en specifieke testkennis

■ Kern en Flex mechanisme:

- Kernteam bezetting per werkstroom (KPI)
- Flexteams op basis van aanbod in werk
- **Gecombineerd team van UWV-ers en externen**
- Cultuuraspecten gedragen door gehele team



.... een Continue Verbeterproces





VOOR RE-INTEGRATIE EN TIJDELIJK INKOMEN